

# 您需要幫助解決與 HMO 相關的問題嗎？



立即  
協助  
尋求

HMO 幫助中心  
1-888-466-2219

每週 7 天，每天 24 小時  
可隨時撥打用幾百種語言應答的免費電話。  
[www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov)



## 什麼是 HMO 幫助中心？

HMO 幫助中心是加州管理式醫療護理部門 (California Department of Managed Health Care) 的一部分，是維護 HMO 成員權利的州立機構。HMO 幫助中心幫助人們解決與 HMO 之間出現的問題和確保 HMO 成員在恰當的時間得到恰當的護理。

## HMO 幫助中心能為您做些什麼？

- 幫助您決定如何處理您的問題。
- 幫助您與您的健康醫療計劃或醫生進行協商。有時，只需撥打一個電話即可解決問題。
- 幫助您向您的健康醫療計劃或州政府提出投訴。  
(投訴也叫申訴或上訴。)

## HMO 幫助中心能夠執行決定嗎？

能。如果您勝訴，則您的健康醫療計劃必須滿足您或您的醫生的要求。

## 我必須先向我的健康醫療計劃提出投訴嗎？

多數情況下必須這樣做。但是，如果您的問題很緊急，或者您不知道該怎麼辦，那麼請立即致電 HMO 幫助中心。



需要幫助處理與 HMO 相關事宜嗎？  
請致電

**HMO 幫助中心**

**1-888-466-2219**

每週 7 天，每天 24 小時  
可隨時撥打用幾百種語言應答的免費電話。

[www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov)

### 投訴有時限性嗎？

有。請盡快遞交您的投訴書。一般情況下，您應在出現問題後的 6 個月內投訴。

### 那種問題可以獲得幫助？

- 您被拒絕給予服務、治療或藥物。
- 您被告知某項服務或治療在醫療上並非必要。
- 您得不到需要的醫生轉介。
- 您的健康醫療計劃取消了您的醫療保險。
- 您支付的服務費用得不到補償。
- 您的健康醫療計劃拒絕支付您的急診費用。
- 您不能盡快得到所需的醫生預約。
- 您認為您所得到的護理或服務質量很差。
- 您有關於 COBRA/Cal-COBRA 或 HIPAA 的問題。
- 您收到賬單要求您支付您認為應該由您的健康醫療計劃承擔的費用。

### 什麼是獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR)？

這是指由一名或多名醫生對您的個案進行審查。如果您的健康醫療計劃出現以下情況，您可能符合資格要求 IMR：

- 以服務或治療不是醫療所必需或屬於實驗或調查性質為由，不提供您需要的服務或治療。
- 不支付您已經接受的急診費用。

審查醫生不是您健康醫療計劃內的醫生。您不需要為 IMR 支付任何費用。如果 IMR 裁定您勝訴，則您的健康醫療計劃必須提供您要求的服務。

### 如何獲得 IMR？

HMO 幫助中心管理 IMR 程序。您可以使用 [www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov) 網站上的表格申請 IMR 或者致電 HMO 幫助中心諮詢有關 IMR 事宜。多數情況下，您必須先向您的健康醫療計劃提出投訴。

### 我可以在網站上找到更多資訊嗎？

可以。請訪問 [www.hmohelp.ca.gov](http://www.hmohelp.ca.gov)。該網站上還載有投訴和獨立醫療審查表格與說明。

